

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia, melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah, tempat kerja, pasar, masyarakat atau dimanapun manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Komunikasi begitu penting dalam kehidupan manusia, karena harus diakui bahwa manusia tidak bisa hidup tanpa komunikasi karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, dengan berkomunikasi secara efektif maka, kegiatan-kegiatan yang sering dilakukan manusia bisa berjalan dengan baik, tanpa adanya komunikasi dengan baik mengakibatkan ketidak teraturan dalam melakukan kegiatan sehari-hari baik itu di rumah maupun dalam suatu organisasi, perusahaan dan dimanapun manusia berada.

Komunikasi merupakan penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi. Komunikasi dalam organisasi juga digunakan untuk menangkap sikap, tanggapan dan berbagai bentuk aspirasi antara bawahan dan atasan guna mengembangkan berbagai pekerjaan yang lebih sesuai dengan tingkah laku bawahan, sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi merupakan suatu proses yang erat kaitannya dengan keberhasilan

karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang akan menunjukkan kinerja karyawan. kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi atau perusahaan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini disebabkan untuk mewujudkan kinerja karyawan yang tinggi diperlukan komunikasi yang lancar dan efektif. Komunikasi yang terbuka dan efektif dapat dianggap sebagai aset bagi sebuah organisasi. Terjadinya komunikasi yang efektif merupakan alasan bagi karyawan untuk menyukai pekerjaannya. Komunikasi yang lancar adalah komunikasi terbuka dimana informasi mengalir secara bebas dari atas ke bawah atau sebaliknya. Apabila komunikasi dalam organisasi berjalan dengan baik, maka tidak akan terjadi miskomunikasi sehingga akan memperlancar aktivitas kerja dalam perusahaan atau organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk peningkatan kinerja karyawan maka pihak perusahaan perlu memperhatikan komunikasi yang ada dalam perusahaan yang bersangkutan.

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam aktifitasnya selalu berhubungan dengan orang lain. menurut lasswelldan mulyana (2007) komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan akibat apa atau hasil apa. Jadi komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui media yang menimbulkan efek atau interaksi tertentu. Komunikasi yang baik diperlukan agar program kerja yang telah ditetapkan dapat diselesaikan dengan lancar, komunikasi yang baik merupakan mediator dalam

proses kerjasama dalam mendukung kemajuan organisasi, komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan rasa saling pengertian, kerjasama, kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Sedangkan komunikasi yang tidak baik merupakan sumber konflik yang akan menghambat kemajuan organisasi (Robbins,2002:145). Tanpa adanya komunikasi, suatu organisasi atau perusahaan tidak dapat menjalankan semua kegiatannya demi mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Meskipun perusahaan telah menggunakan alat – alat komunikasi yang modern dan memiliki pimpinan yang pandai berbicara dalam menyampaikan seluruh intruksi, petunjuk dan saran, akan tetapi ini belum menjamin bahwa komunikasi telah dilakukan dengan baik. Salah satu masalah yang sering dihadapi dalam kehidupan organisasi adalah kurangnya komunikasi dengan baik antara pimpinan dan bawahan ataupun antara bawahan dengan pimpinan. Hal ini terlihat dari kurang disiplinnya karyawan dalam bekerja, banyaknya karyawan yang melanggar peraturan, lambatnya informasi yang disampaikan serta kurang efektifnya penggunaan media informasi dalam penyampaian pesan.

Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi erat kaitanya dengan kinerja karyawan. Kinerja pada dasarnya berkaitan dengan suatu pencapaian, hasil dan usaha yang dilakukan oleh karyawan sehingga dapat mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam situasi tertentu.

Kinerja menurut mangkunegara (2006:9) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya. Pentingnya kinerja dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari kemampuan dan motivasi sumber daya manusia yang ada, artinya dengan kemampuan dan motivasi karyawan yang tinggi akan semakin menunjang pencapaian kinerja dan tujuan perusahaan.

PT. Mavens Mitra Perkasa merupakan perusahaan dengan spesifikasi pekerjaan event organizer. Perusahaan ini bergerak dalam bidang memenejeri penyelenggaraan sebuah event. Sebuah EO juga mengajukan sebuah ide baru yang kreatif dan berbeda. Jika hal ini bisa diterima oleh klien serta sukses, maka kemungkinan besar EO ini pun akan dipercaya untuk memegang event-event berikutnya dan bahkan event dari klien baru lainnya, misalnya festival music, wedding party, pameran produk unggulan atau launching produk. PT. Mavens Mitra Perkasa awal mula kerjanya adalah untuk mencari koneksi, bagaimana cara untuk mencari sponsor untuk sebuah event, cara mengonsep sebuah event, pre-event, promosi, pembuatan proposal, dan masih banyak lagi. Disini komunikasi memegang peran utama.

Dalam menjalankan kerja, banyak unsur yang terkait, misalnya bagian operasional, bagian administrasi, bagian umum dan bagian logistik. Disaat mendapatkan job dari sebuah klien, maka bagian tersebut menjalankan tugas sesuai dengan bagian dan bidang kerjanya. Sesuai dengan kenyataan tersebut fungsi komunikasi yang berperan dalam organisasi sering diabaikan. Hal semacam ini sering terjadi didalam pengembangan organisasi modern yaitu tentang terjadinya *miss communication* dan *miss understanding* (kesalahan

persepsi) dalam komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan dalam organisasi.

Fenomena yang terjadi di PT. Mavens Mitra Perkasa sehubungan dengan komunikasi diantaranya adalah terjadinya *miss communication* dan *miss understanding* (kesalahan persepsi) antara atasan dan bawahan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikator yang berperan sebagai pemilik perusahaan seringkali kurang jelas dalam menyampaikan pesan, seperti, banyaknya kata kata asing yang disampaikan oleh komunikator, sehingga sulit dimengerti oleh komunikan. Media sebagai cara penyampaian pesan, berita atau informasi dari pihak komunikator kepada komunikan, seperti alat pendukung yang rusak (HT, headset). Pesan sebagai kejelasan baik berupa lisan dan tulisan yang disampaikan komunikator, seperti, pesan yang disampaikan tidak didukung dengan data informasi yang jelas.

Event Organizer adalah sebuah kerja sama tim, dalam hal ini PT. Mavens Mitra Perkasa mempunyai tahapan – tahapan dalam pelaksanaan event, tahapan yang pertama yaitu tahap pra produksi yang meliputi, menjabarkan ide menjadi konsep, disini peran dari proses komunikasi sangat penting, komunikator selaku pemimpin perusahaan di tuntut harus memahami ide yang akan disampaikan kepada komunikan dan dapat diterima oleh penerima pesan dengan baik, dan tahap berikutnya yaitu pembentukan tim dan pembagian kerja, pembentukan konsep, promosi, publikasi dan sosialisasi event.

Tahapan yang selanjutnya yaitu tahapan produksi, disini kinerja karyawan yang menentukan sukses tidaknya event tersebut, meliputi kualitas dalam merencanakan *rundown* acara, kerja sama tim dalam menyelesaikan pekerjaannya masing – masing, dan ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah di tentukan oleh perusahaan, dan kuantitas kerja karyawan yaitu meliputi banyaknya event yang telah dikerjakan.

Dalam PT. Mavens Mitra Perkasa kesuksesan acara adalah hasil kerjasama dan komunikasi yang baik antar tim yang ada. Asumsi tersebut menunjukkan bahwa proses kerjasama dalam organisasi perusahaan dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, tidak dapat terjadi tanpa adanya komunikasi, karena dari hasil pengamatan terhadap beberapa perusahaan dewasa ini menunjukkan kecenderungan bahwa masalah terbesar dalam suatu organisasi disebabkan oleh salah pengertian dan kekurangan informasi. Untuk itu diperlukan adanya kerjasama. Komunikasi selalu menitikberatkan pada kesamaan makna diantara pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Begitu pentingnya komunikasi dalam organisasi perusahaan sehingga terdapat pendapat bahwa perencanaan kerja yang dibuat oleh pimpinan dengan hasil sebaik apapun, apabila tidak dikomunikasikan kepada bawahan yang dipimpinnya menjadi tidak berguna.

Didalam aktivitas sehari-hari PT. Mavens Mitra Perkasa tidak seterusnya sesuai dengan tujuan yang ingin diharapkan, dalam arti perusahaan telah menjalankan prosedur pengelolaan dengan baik, akan tetapi masih mengalami perkembangan yang pasang surut. Di dalam beraktivitas dan memproduksi, akhir-

akhir ini PT. Mavens Mitra Perkasa mengalami permasalahan yang timbul mengenai kualitas maupun kuantitas kinerja karyawan.

Dalam pandangan perusahaan, event yang banyak adalah kemajuan bagi PT. Mavens Mitra Perkasa, namun jika jalannya event tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan berpengaruh bagi reputasi perusahaan dalam jangka panjangnya. Adapun mengenai terjadinya kesalahan dalam komunikasi di PT. Mavens Mitra Perkasa yaitu adanya kesalahan saat ketua pelaksana dalam hal ini adalah owner dalam mendelegasikan konsep acara yang dipaparkan kepada PO (ketua pelaksana/penasehat event) kepada para crew ketika proses produksi dilakukan.

Beberapa fakta yang terjadi di lapangan dapat diketahui bahwa adanya kesalahan dalam proses komunikasi pada bagian produksi dengan pekerja lapangan (*crew*). Hal yang sering terjadi yaitu kurang lengkap dan kurang jelasnya informasi yang diberikan pada saat proses produksi kepada pekerja lapangan sehingga dalam pelaksanaan event, realisasinya kurang sesuai dengan yang diharapkan. Kesalahan dalam proses penyampaian informasi untuk diterima oleh pekerja lapangan, dikarenakan adanya sikap kurang baik owner ketika menyampaikan informasi. Sikap kurang baik tersebut misalnya ditunjukkan ketika melakukan briefing event, owner dalam memberikan perintah kerja kurang mampu melakukan pendekatan dengan baik kepada karyawan. Kenyataan tersebut menjadikan karyawan kurang maksimalnya pelaksanaan tugas yang diberikan oleh owner, sehingga pencapaian target juga tidak secara maksimal dilaksanakan.

Adapun daftar hasil kerja perusahaan pada tahun 2010 sampai 2013 pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Kerja Perusahaan

Nomor	Tahun	Target	Realisasi
1	2010	13	11
2	2011	14	10
3	2012	12	11
4	2013	16	13

Sumber : Data perusahaan

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan *event* yang telah ditentukan oleh perusahaan selama 4 tahun, tidak sama atau mengalami pasang surut, untuk tahun 2010 jumlah *event* yang telah dikerjakan adalah 11 *event*, untuk tahun 2011 yang berhasil diselesaikan sesuai dengan target perusahaan yaitu sebanyak 10 *event* serta pada tahun 2012 realisasi *event* yang berhasil diselesaikan adalah sebanyak 11 *event* sedangkan target perusahaan adalah sebanyak 12 *event*, sedangkan untuk tahun 2013, *event* yang tereleasisasikan sebanyak 13 *event*, akan tetapi target perusahaan sebanyak 16 *event*, Karena banyaknya perbedaan pendapat terhadap karyawan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan dalam menyelesaikan *event* dalam setiap tahunnya adalah tidak sama. Namun *event* yang banyak belum tentu dikatakan maju bagi perusahaan, karena skala *event* itu masih bisa dinilai dalam bentuk ukuran besarnya *event*. Contoh : dalam 1 tahun, PT. Mavens

Mitra Perkasa Malang menangani 5 *event*, tetapi yang ditangani adalah *event* besar semua dibandingkan 10 *event* tapi skala *event* kecil.

Pencapaian target yang tidak terealisasi di sebabkan oleh ketepatan waktu, kurang tepatnya waktu karyawan dalam menyelesaikan tugas – tugas yang diberikan oleh atasan disamping itu kemampuan dalam bekerja sama yang dilakukan kurang terorganisir apabila dikaitkan dengan permasalahan komunikasi yang terjadi di PT. Mavens Mitra Perkasa Malang yaitu crew atau anggota tim kurang mampu mengimplementasikan tugas yang disampaikan oleh *piching* (koordinasi setiap bidang) terkait dengan pelaksanaan event. Komunikasi yang terjadi selama ini sering terjadinya permasalahan terkait dengan kemampuan komunikator dalam hal ini ketua pelaksana dalam menyampaikan ide, pesan dan opini sehingga informasi yang diberikan tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan. Kondisi tersebut menjadi perbedaan, terutama mengenai komunikasi antara pelaksanaan dengan koordinasi bidang, kejadian tersebut maka menjadikan konsep acara yang ditawarkan kurang menarik.

Sistem dalam memberikan informasi kurang informatif terutama cara penyampaian komunikasi dalam hal ini media yang digunakan, dimana selama ini media utamanya yaitu menggunakan SMS atau telepon dan jarang sekali melakukan pertemuan secara langsung. Kondisi yang terjadi yaitu para anggota tim tidak sepenuhnya memahami atas segala bentuk informasi yang disampaikan oleh ketua pelaksana. Berbagai kendala dalam komunikasi tersebut menjadikan anggota tim dalam bekerja tidak sesuai dengan harapan

sponsor sehingga menjadikan sponsor merasa dirugikan. Bagi perusahaan hal ini merupakan kondisi yang tidak stabil, perusahaan berusaha untuk mengerti dengan apa yang harus dilakukan saat ini dan apa yang terjadi pada karyawannya.

Dalam pandangan perusahaan, event yang banyak adalah kemajuan bagi perusahaan, namun jika event tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan membahayakan reputasi dari perusahaan yang akan berakibat fatal dalam jangka panjangnya. Berdasarkan realitas tersebut, PT. Mavens Mitra Perkasa dituntut untuk tetap dapat bertahan, dan memenangkan persaingan serta selalu dapat menyelesaikan event sesuai harapan. Disini peran komunikasi yang efektif sangatlah penting dibina agar kuantitas, kualitas, ketepatan waktu dan kerjasama dalam menjalankan tugas yang diberikan lebih tepat, tanggung jawab dan maksimal. Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mavens Mitra Perkasa Malang”.

B. Rumusan masalah

Perumusan masalah dalam suatu penelitian merupakan suatu langkah yang penting. Dalam penelitian ini akan diangkat masalah proses komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan, dimana seperti yang diketahui bahwa organisasi atau perusahaan merupakan kumpulan orang yang bekerja sama guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar tercipta kerjasama yang baik antar karyawan, sebagai anggota organisasi maka perlu adanya

komunikasi yang baik pula. Maka dari itu berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah Proses komunikasi pada PT. Mavens Mitra Perkasa?
- b. Bagaimanakah kinerja karyawan pada PT. Mavens Mitra Perkasa?
- c. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mavens Mitra Perkasa?

C. Batasan masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan latar belakang masalah, maka peneliti membatasi permasalahan dengan objek penelitian di PT. Mavens Mitra Perkasa Malang, dan menggunakan teori komunikasi menurut Lasswell dalam Mulyana (2007) yang meliputi komunikator, pesan, media, komunikan, dan umpan balik/efek. Serta teori kinerja menurut Dharma (1991:46) yang menyatakan aspek kinerja terdiri dari aspek kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, dan kerja sama. Menurut Dwidjowijoto (2004:26) komunikasi adalah perekat dalam organisasi, menjadi penghubung mempererat rantai – rantai manajemen untuk menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuannya serta meningkatkan kinerja.

D. Tujuan penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Proses komunikasi di PT. Mavens Mitra Perkasa Malang.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di PT. Mavens Mitra Perkasa Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Mavens Mitra Perkasa Malang

E. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan
Dapat memberikan masukan kepada PT. Mavens Mitra Perkasa Malang tentang komunikasi kerja dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Menambah referensi kepustakaan, sehingga dapat dimanfaatkan bagi penelitian lanjutan, dapat dijadikan bahan informasi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya, dan perubahan sikap kerja karyawan secara tepat.